

OBSAH

ÚVOD	3
1 OBECNÁ TEORIE A PRAXE MANAGEMENTU	4
1.1 Charakteristické rysy managementu	4
1.2 Cvičební texty	5
1.2.1 Shrnutí	5
1.2.2 Aplikační inspirace	6
1.2.3 Tematický enlargement – oblast teorie řízení	6
1.2.4 Kontrolní otázky	7
2 ZÁKLADNÍ FUNKCE MANAGEMENTU I	8
2.1 Plánování	8
2.2 Organizování	10
2.3 Cvičební texty	10
2.3.1 Shrnutí	10
2.3.2 Aplikační inspirace	11
2.3.3 Tematický enlargement – teorie manažerského plánování s podporou vědy a výzkumu	11
2.3.4 Kontrolní otázky	12
3 ZÁKLADNÍ FUNKCE MANAGEMENTU II	13
3.1 Personalistika	13
3.2 Vedení	14
3.3 Kontrolování	15
3.4 Cvičební texty	16
3.4.1 Shrnutí	16
3.4.2 Aplikační inspirace	17
3.4.3 Tematický enlargement – struktura plánu rozvoje pracovních týmů	17
3.4.4 Kontrolní otázky	17
4 SEKTOR POŠTOVNÍCH SLUŽEB ČESKÉ REPUBLIKY	19
4.1 Vývoj v oblasti poštovních služeb	19
4.2 Právní normy	21
4.3 Státní poštovní politika	27
4.4 Cvičební texty	28
4.4.1 Shrnutí	28
4.4.2 Aplikační inspirace	29
4.4.3 Tematický enlargement – základní služby a základní kvalitativní požadavky kladené na tyto služby	30
4.4.4 Kontrolní otázky	34
5 REGULACE SEKTORU POŠTOVNÍCH SLUŽEB	35
5.1 Teoretická východiska regulace	35
5.2 Regulace sektoru poštovních služeb v praxi	38
5.3 Cvičební texty	41
5.3.1 Shrnutí	41
5.3.2 Aplikační inspirace	41
5.3.3 Tematický enlargement – regulace z hlediska autorizace a licencování	41
5.3.4 Kontrolní otázky	42

6 EVROPSKÉ PROSTŘEDÍ SEKTORU POŠTOVNÍCH SLUŽEB	43
6.1 Evropské právní normy ovlivňující sektor poštovních služeb	43
6.2 Komparace českého a evropského právního rámce sektoru poštovních služeb	47
6.3 Vnější prostředí podniku poskytujícího poštovní služby	47
6.4 Cvičební texty.....	48
6.4.1 <i>Shrnutí</i>	48
6.4.2 <i>Aplikační inspirace</i>	49
6.4.3 <i>Tematický enlargement – základní podmínky vybraných druhů služeb</i>	49
6.4.4 <i>Kontrolní otázky</i>	49
7 LIBERALIZACE SEKTORU POŠTOVNÍCH SLUŽEB	50
7.1 Liberalizace sektoru poštovních služeb v rámci EU.....	50
7.2 Liberalizace sektoru poštovních služeb v rámci České republiky	54
7.3 Cvičební texty.....	56
7.3.1 <i>Shrnutí</i>	56
7.3.2 <i>Aplikační inspirace</i>	56
7.3.3 <i>Tematický enlargement – liberalizační proces ve Velké Británii</i>	56
7.3.4 <i>Kontrolní otázky</i>	57
8 MANAGEMENT PODNIKŮ POSKYTUJÍCÍHO POŠTOVNÍ SLUŽBY	58
8.1 Management podniku, jeho znalosti, schopnosti a vlastnosti.....	58
8.2 Management podniku a potřebné informace	60
8.3 Cvičební texty.....	61
8.3.1 <i>Shrnutí</i>	61
8.3.2 <i>Aplikační inspirace</i>	62
8.3.3 <i>Tematický enlargement – marketingový výzkum trhu</i>	62
8.3.4 <i>Kontrolní otázky</i>	64
9 SPECIFICKÉ ASPEKTY MANAGEMENTU DRŽITELE POŠTOVNÍ LICENCE.....	65
9.1 Základní cíle managementu držitele poštovní licence.....	65
9.2 Podmínky pro management vyplývající z poštovní licence a obecně z regulace	66
9.3 Podmínky pro management z titulu restrukturalizace podniku	68
9.4 Cvičební texty.....	70
9.4.1 <i>Shrnutí</i>	70
9.4.2 <i>Aplikační inspirace</i>	70
9.4.3 <i>Tematický enlargement – výběr některých ustanovení základních kvalitativních požadavků kladených na držitele poštovní licence vztahujících se k jeho povinnosti zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb</i>	70
9.4.4 <i>Kontrolní otázky</i>	71
10 MANAGEMENT DRŽITELE POŠTOVNÍ LICENCE V PROCESU ORGANIZOVÁNÍ	72
10.1 Cvičební texty.....	77
10.1.1 <i>Shrnutí</i>	77
10.1.2 <i>Aplikační inspirace</i>	78
10.1.3 <i>Tematický enlargement – racionalizace organizačních struktur s ohledem na specifickou úlohu marketingu</i>	78
10.1.4 <i>Kontrolní otázky</i>	80
11 MANAGEMENT DRŽITELE POŠTOVNÍ LICENCE A TVORBA CENOVÉ POLITIKY	81
11.1 Zvláštnosti tvorby cen v sektoru poštovních služeb.....	81

11.1.1 Historické aspekty cenové politiky v sektoru poštovních služeb České republiky.....	81
11.2 Způsob tvorby cen služeb poskytovaných držitelem poštovní licence.....	82
1.1.1 Princip metody cenového stropu.....	83
1.1.2 Zákaznické slevy jako součást cenové politiky držitele poštovní licence.....	86
11.3 Cvičební texty.....	87
11.3.1 Shrnutí.....	87
11.3.2 Aplikační inspirace.....	88
11.3.3 Tematický enlargement – příklad konkrétního naplnění modelu cenové regulace cenovým stropem držitele poštovní licence.....	88
11.3.4 Kontrolní otázky.....	90
12 STRATEGIE ROZVOJE DRŽITELE POŠTOVNÍ LICENCE I.....	91
12.1 Základní cíle držitele poštovní licence.....	91
12.2 Cíle vyplývající z postavení držitele poštovní licence na trhu poštovních služeb.....	92
12.3 Stanovení cílů v oblasti styku se zákazníky.....	92
12.4 Stanovení cílů v oblasti nabídky produktů a služeb.....	93
12.4.1 Stávající produktové portfolio České pošty, s.p.....	94
12.5 Stanovení cílů v oblasti cenové politiky.....	96
12.6 Cvičební texty.....	97
12.6.1 Shrnutí.....	97
12.6.2 Aplikační inspirace.....	98
12.6.3 Tematický enlargement – elektronické služby poskytované držitelem poštovní licence a vybranými evropskými národními poštovními operátory.....	98
12.6.4 Kontrolní otázky.....	102
13 MANAŽERSKÁ STRATEGIE DRŽITELE POŠTOVNÍ LICENCE II.....	103
13.1 Stanovení cílů v oblasti kvality poskytovaných poštovních služeb.....	103
13.2 Cíle vyplývající z právního postavení držitele poštovní licence a jeho členství v mezinárodních organizacích.....	104
13.3 Stanovení cílů ve vztahu k bezpečnosti osob a ochraně majetku.....	105
13.4 Stanovení cílů v oblasti rozvoje lidských zdrojů.....	106
13.5 Stanovení cílů v oblasti normotvorné činnosti.....	107
13.6 Stanovení cílů v oblasti systematického ekonomického řízení podniku.....	108
13.7 Cvičební texty.....	109
13.7.1 Shrnutí.....	109
13.7.2 Aplikační inspirace.....	109
13.7.3 Tematický enlargement – výsledky měření doby doručení přeshraničních poštovních zásilek v měřicích systémech UNEX a UNEX-Lite.....	110
13.7.4 Kontrolní otázky.....	112
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	113
SEZNAM ZKRATEK.....	115
ČESKO-ANGLICKÝ SLOVNÍK NEJPOUŽÍVANĚJŠÍCH VÝRAZŮ.....	116
OBSAH.....	119